

## HDI ASSICURAZIONI S.P.A.

### RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI 2018

Nell'anno 2018 la Compagnia ha ricevuto **522** reclami, in decremento rispetto all'anno 2017 (n. 734) così composti:

- 134 nei Rami Vita
- 388 nei Rami Danni

Il decremento complessivo dei reclami è pari al 28%.

Numero reclami pervenuti		
HDI 2018		
Vita	134	25,7%
Danni	388	74,3%
<b>TOTALE</b>	<b>522</b>	<b>100%</b>

#### Reclami Vita

Si osserva una diminuzione significativa del totale Rami Vita (da 260 a 134, - 48%).

Nella tabella sottostante si evidenzia il rapporto percentuale tra reclami pervenuti al 31.12.2018 e il portafoglio delle polizze in essere nell'area Vita alla data del 31/12/2018.

Prodotti	31.12.2018		
	N° Polizze 31.12.2018 (a)	N° Reclami (b)	% (b) / (a)
Totale Vita	422.696	134	0,032%

La tabella seguente mostra lo storico, a partire dal 2014, dell'andamento reclami Vita in termini di numerosità rispetto al portafoglio dello stesso anno.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Reclami HDI Vita</b>	371	310	251	260	134
<b>Polizze al 31/12 dell'anno in corso</b>	390.086	368.376	338.922	419.662	422.696
<b>Rapporto</b>	0,095%	0,084%	0,074%	0,062%	0,032%

### Reclami Danni

Si rappresenta la distribuzione per Ramo e per Area dei reclami Danni:

DANNI			
Ramo	2018		2017
	N° reclami	%	
Furto Auto	5	1,3%	1,9%
Furto Altri Casi	2	0,5%	0,2%
Infortuni	15	3,9%	6,3%
Incendio	35	9,0%	7,4%
Malattia	3	0,8%	0,8%
Credito e Cauzioni	9	2,3%	1,1%
Rcd	19	4,9%	5,3%
Altri danni ai beni	4	1,0%	0,4%
Rca e Natanti	257	66,2%	67,5%
Trasporti	2	0,5%	0,2%
Tutela Legale	1	0,3%	0,4%
Assistenza	36	9,3%	8,0%
Altri	0	0,0%	0,4%
<b>TOTALE</b>	<b>388</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Si osserva una diminuzione significativa del totale Reclami Danni (da n. 474 a n. 388, -18%).

I 257 reclami RC Auto e Natanti, pari al 66,2% del totale Reclami Danni, diminuiscono del 19,7% (dato 2017 pari a 320) e si riferiscono, prevalentemente, all'area liquidativa/ispettorato (n. 192).

### Analisi per tipologia proponente

L'analisi dei reclami per tipologia proponente, rispetto al 2017, mostra un sostanziale e positivo decremento, assoluto e percentuale, dei reclami proposti con l'ausilio di legali e consulenti (da 345 a 220, - 36%).

<i>Tipologia Proponente</i>	<i>2018</i>	<i>%</i>	<i>2017</i>	<i>%</i>
Diretto Interessato	264	50,57	310	42,23
Legale	220	42,15	345	47,00
Consulente	33	6,32	79	10,76
Associaz. consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi	2	0,38	-	-
Altro	3	0,57	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>522</b>	<b>100</b>	<b>734</b>	<b>100</b>

Il tempo medio di evasione dei reclami ricevuti nel 2018 è stato pari a 26 gg, in linea con i dati degli anni precedenti e con i dati di mercato.